

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era digitalisasi dan revolusi industri 4.0 saat ini, salah satu tantangan yang utama dalam dunia ketenagakerjaan di seluruh industri adalah tingkat *turnover* yang tinggi, berdasarkan data, perkiraan tingkat *turnover* untuk satu industri di Amerika Serikat lebih dari 50%, bahkan di beberapa sektor (misal: hotel dan makanan) mengalami tingkat *turnover* lebih dari 70% (Bureau of Labor Statistic, 2019). *Turnover* dari tenaga kerja ini memiliki dampak yang cukup dramatis pada *labor cost*, pada sebuah survey industri menunjukkan bahwa 41% perusahaan menemukan bahwa karyawan tingkat pemula yang memutuskan *resign* dapat merugikan perusahaan lebih dari \$30.000 (McConway, 2019). Hal ini menunjukkan begitu banyaknya waktu dan uang yang dihabiskan untuk menarik para pelamar baru, serta berurusan dengan *churn* dalam sistem terkait dengan pergantian karyawan yang tinggi dan angka *turnover* karyawan yang terus berkembang selama 10 tahun terakhir (Bureau of Labor Statistic, 2019). Hasil survey lainnya, dilakukan di Indonesia menunjukkan hanya 25% golongan pekerja milenial yang *engage* dengan perusahaan, sedangkan 9% pekerja milenial merasa tidak terikat dengan perusahaannya, dan 66% merasa terikat sebagian saja terhadap perusahaannya. 60% dari para pekerja milenial berniat untuk meninggalkan organisasi jika mereka tidak merasa ada kecocokan dengan perusahaan (Dale Carnegie, 2017). Fenomena ini pastinya akan mempengaruhi tingkat *turnover* dari suatu perusahaan. Intensi *turnover* yang tinggi akan meningkatkan frekuensi keluar dari pekerjaan saat ini

dan memberikan dampak negatif bagi perusahaan, seperti biaya secara finansial dan komunikasi antar karyawan (Friani & Mulyani, 2018).

Untuk menjawab gap yang ada yaitu bagaimana cara agar proses rekrutmen dapat menghasilkan kandidat yang sesuai dengan nilai-nilai pekerjaan dan organisasi, disinilah peran dari Teknologi *electronic human resource management* (eHRM) dan *Artificial Intelligence* (AI) membantu perusahaan untuk mengurangi tingkat *turnover* karyawan dan memastikan bahwa mereka dapat merekrut, memotivasi, dan mempertahankan karyawan yang bagus (Johnson. et al., 2020). Sebagai contoh, penggunaan *electronic recruitment* (e-recruitment) dan *electronic selection* (e-selection) dapat membantu perusahaan di suatu industri untuk menemukan kandidat yang berbakat dan mempekerjakan mereka sesuai dengan *requirement* yang dibutuhkan dari *job* (P-J fit) dan organisasi (P-O fit) (Johnson. et al., 2020). Dengan meningkatkan *job* dan organisasi *fit* diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mempekerjakan atau *hire* kandidat yang berbakat, mengurangi terjadinya gesekan dan beban kerja yang berat terkait tingkat *turnover* pada perusahaan (Johnson. et al., 2020).

1.1.1 Teknologi *Artificial Intelligence*

Teknologi Informasi telah menjadi bagian yang penting dalam aktivitas profesional bisnis saat ini, *disruptive* dan mempengaruhi kegiatan operasional serta proses inti suatu bisnis (Serge-Lopez et al., 2020). Ketika di integrasikan ke dalam ekosistem bisnis, Teknologi Informasi dapat memberikan *impact* yang signifikan, terutama pada hubungan antara perusahaan dengan *existing* pelanggan, calon pelanggan, dan para mitra bisnis (Serge-Lopez et al., 2020). Teknologi Informasi

juga memainkan peran kunci dalam tata cara dan perkembangan bisnis operasional dari suatu perusahaan. Saat ini, Artificial Intelligence (AI) telah menjadi aplikasi TI yang spektakuler, suatu teknologi yang telah mengalami perkembangan tiada hentinya selama beberapa dekade terakhir (Wiljer & Hakim, 2019).

Teknologi ini dapat didefinisikan sebagai sekumpulan “Teori dan teknik yang digunakan untuk menciptakan mesin yang mampu mensimulasikan kecerdasan. AI adalah istilah umum yang melibatkan penggunaan komputer untuk memetakan *intelligent behavior* dengan meminimalisasi adanya *human* intervensi atau campur tangan dari manusia” (Serge-Lopez et al., 2020). Definisi lain dari AI adalah suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan berbagai jenis fungsi dan teknologi, dimana pada dasarnya berkaitan dengan kapasitas sistem komputer yang membutuhkan *human intelligence* untuk melakukan suatu tugas (Brennen et al., 2018)

Perkembangan teknologi saat ini mengakibatkan terjadinya pergeseran batas antara tugas serta pekerjaan yang dilakukan oleh manusia dan yang dilakukan oleh mesin algoritma (Niehueser & Boak, 2020). Revolusi Digital mengubah dunia menjadi dunia yang lebih modern, hal ini ditandai dengan supremasi data di setiap aktivitas bisnis (Serge-Lopez et al., 2020). Data tidak lagi terbatas hanya pada *data centers*. Dengan menggunakan jenis sensor, objek atau *environment* apapun dapat memiliki kapabilitas untuk mengukur dan menghasilkan data (Lee. et al., 2018). Revolusi industri dan digital informasi tidak diragukan lagi memiliki dampak finansial hampir di setiap aspek kehidupan masyarakat, bisnis, dan pekerjaan kita (Serge-Lopez et al., 2020).

Menurut prediksi dari *International Data Corporation* (IDC), 40% inisiatif digital transformasi pada tahun 2019 akan menggunakan layanan berbasis AI dan di tahun 2021 akan meningkat sebanyak 75% bisnis aplikasi yang akan menggunakan AI (Crews, 2019). Untuk meningkatkan produktivitas dan mengembangkan layanan baru, suatu organisasi bisnis akan lebih mengandalkan AI untuk meningkatkan kinerja mereka (Crews, 2019).

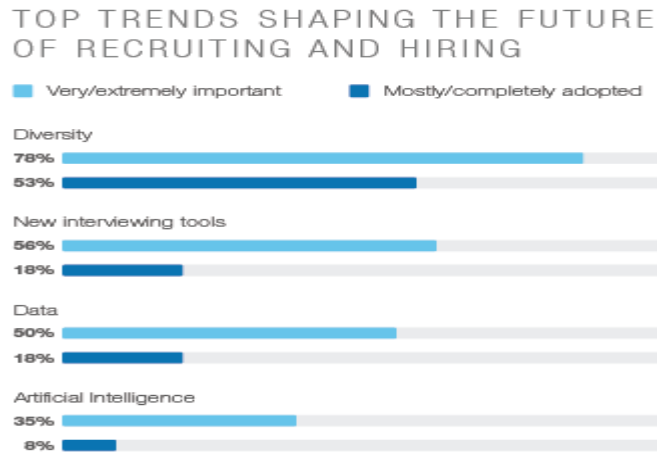
Terlepas dari kegunaannya, penggunaan teknologi AI juga menimbulkan perdebatan mengenai masa depan pekerjaan yang sebelumnya dilakukan oleh manusia, masalah etika dan tanggung jawab, serta kebijakan yang perlu dibuat untuk mengurangi risiko (Niehueser & Boak, 2020). Untuk gambaran umum sebagian besar dari masalah-masalah ini berada di luar cakupan dari makalah ini. Penelitian terdahulu memperkirakan bahwa pada tahun 2020 sekitar 47% dari total pekerjaan di Amerika Serikat akan berisiko karena penerapan sistem otomatisasi (Frey & Osborne, 2013), meskipun hasil penelitian ini telah dibantah oleh sebuah penelitian lain yang lebih optimis atas dampak teknologi baru pada dunia ketenagakerjaan (Arntz et al., 2016). Dampak atas penerapan teknologi baru ini hanya sebagai kejutan sementara, meskipun menyakitkan, saat pekerja mulai menyesuaikan keterampilan mereka, dan para pengusaha menciptakan peluang kerja berdasarkan teknologi baru, maka jumlah posisi pekerjaan yang dibutuhkan akan kembali meningkat (Montealegre & Cascio, 2017).

Dalam bidang sumber daya manusia saat ini pengaruh teknologi sangat terasa, yang sebelumnya menggunakan sistem sumber daya manusia statis beralih ke perangkat lunak AI yang canggih untuk melakukan tugas-tugas yang

sebelumnya dilakukan oleh manusia (Montealegre & Cascio, 2017). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penggunaan AI telah mendukung fungsi dari rekrutmen dan seleksi, sebagai contoh, AI dapat membantu menemukan *talent* yang tersembunyi (Niehueser & Boak, 2020) dan dapat melakukan tugas-tugas rutin, seperti penyaringan aplikasi lamaran kerja atau penjadwalan wawancara (Leong, 2018) hal ini dapat menghasilkan efisiensi dan manfaat baik bagi klien maupun kandidat (Niehueser & Boak, 2020).

Berdasarkan studi kasus pada perusahaan Unilever yang telah menggunakan AI untuk proses rekrutmen, teknologi AI dapat mengumpulkan dan menganalisis data lebih cepat dan lebih objektif dibandingkan dengan dilakukan oleh manusia, bahkan AI dapat mengatasi adanya bias yang tidak disadari. Penggunaan AI dalam rekrutmen dapat memberikan pandangan yang lebih holistik tentang kandidat dan tingkat kesesuaiannya kepada *employer* (Cresswell, 2021). Dalam salah satu tinjauan komprehensif penggunaan AI pada proses rekrutmen dan seleksi, ditemukan bahwa aplikasi yang paling populer adalah *screening software*, *task automation tools*, dan chatbots (Niehueser & Boak, 2020)

Gambar 1.1
Top Trends Future Recruiting and Hiring



Sumber Data: Sumber Data: LinkedIn. (2018). E-report: Global Recruiting Trends The 4 Ideas Changing How You Hire.pdf. LinkedIn. Retrieved from <https://business.linkedin.com/>

Berdasarkan Gambar 1.1, hasil dari sebuah survey global bahwa AI dan data *analytic* adalah dua dari empat tren teratas yang akan mempengaruhi fungsi dari rekrutmen sumber daya manusia dan *talent acquisition* (Johnson. et al., 2020). Hasil survey juga menyatakan 50% setuju bahwa data analytic adalah hal yang sangat penting dalam proses rekrutmen, begitu juga dengan AI, hasil survey menyatakan 38% setuju bahwa teknologi ini sangat mendukung fungsi rekrutmen di masa depan (Spar & Pletenyuk, 2018).

1.1.2 Tujuan Utama dari penggunaan *Human Resource Management System* dalam Organisasi

Tujuan utama dari penggunaan human resource management system dalam sebuah organisasi adalah untuk menarik, memotivasi, dan mempertahankan karyawan berbakat (Johnson. et al., 2020). Pada penelitian terkait strategi sumber daya manusia telah mengungkapkan bahwa karyawan menjadi lebih penting dari layanan dan knowledge organisasi, dan hal ini disebabkan karena perusahaan dapat

bersaing atas dasar bakat dan keterampilan dari karyawannya. Untuk mencapai tujuan ini, maka sistem sumber daya manusia harus dirancang sesuai dengan tujuan intinya. Contohnya, mereka harus dapat menarik para kandidat yang berbakat dengan menggunakan sistem perekrutan yang efektif. Selain itu, mereka harus menggunakan sistem seleksi untuk mempekerjakan kandidat terbaik dan memastikan adanya kesesuaian antara individu, pekerjaan terhadap tujuan organisasi. Selanjutnya, mereka perlu menawarkan pelatihan dan peluang pengembangan karena adanya perubahan pada persyaratan dari pekerjaan. Akhirnya, mereka harus meningkatkan retensi pekerja pemilihan yang efektif dan sistem kompensasi. Dimana jika tingkat retensi rendah, otomatis turnover akan tinggi dan membuat terjadinya “churn” pada sistem yang berarti perusahaan atau organisasi akan sering berurusan dengan proses rekrutmen dan replacement (Johnson. et al., 2020).

1.1.3 *Electronic human resource management (eHRM)*

Teknologi berperan penting dalam perubahan praktik dari sumber daya manusia, mulai dari proses perekrutan hingga masa pensiun dan interaksi karyawan dipengaruhi oleh *human resource information system (HRIS)*. HRIS berfungsi untuk memperoleh data, menyimpan data, menganalisa data, menarik data, dan mendistribusikan informasi yang terkait dengan sumber daya manusia pada suatu organisasi, hal ini merubah cara kita dalam melakukan rekrutmen, memilih, melatih, memberi kompensasi kepada karyawan dan mengembangkan strategi sumber daya manusia (Kavanagh et al., 2012). Cara baru dalam mengelola sumber daya manusia ini disebut *electronic human resource management (eHRM)* yang

dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi internet atau intranet untuk memfasilitasi proses manajemen sumber daya manusia termasuk rekrutmen, seleksi, pelatihan, kinerja manajemen, kompensasi dan perencanaan sumber daya manusia. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi eHRM dapat meningkatkan hasil kinerja sumber daya manusia (Johnson. et al., 2020). Dengan meningkatnya penggunaan eHRM, organisasi besar mulai beralih ke AI untuk meningkatkan komunikasi dan *decision making*.

1.2 Rumusan Masalah

Terdapat gap pada proses rekrutmen saat ini, dimana organisasi memiliki tantangan untuk mencari dan menghasilkan kandidat yang sesuai dengan nilai-nilai pekerjaan dan organisasi, dengan demikian, organisasi dapat terhindar dari *turnover* karyawan serta menekan *labor cost* yang menjadi tinggi karena proses rekrutmen yang berulang-ulang.

Masalah ini akan dipecahkan dengan menjawab rumusan masalah sebagai berikut.

- Apakah Pemanfaatan teknologi *AI* berpengaruh signifikan terhadap proses rekrutmen?
- Apakah Pemanfaatan teknologi *AI* berpengaruh signifikan terhadap eHRM?
- Apakah *Virtual recruitment environment* berpengaruh signifikan terhadap proses rekrutmen?
- Apakah *Virtual recruitment environment* berpengaruh signifikan terhadap eHRM?
- Apakah eHRM berpengaruh signifikan terhadap proses rekrutmen?

- Apakah Pemanfaatan teknologi *AI* pada eHRM berpengaruh signifikan terhadap proses rekrutmen?
- Apakah Penerapan *virtual recruitment environment* pada eHRM berpengaruh signifikan terhadap proses rekrutmen?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan:

- Apakah Pemanfaatan teknologi *AI* berpengaruh signifikan terhadap proses rekrutmen?
- Apakah Pemanfaatan teknologi *AI* berpengaruh signifikan terhadap eHRM?
- Apakah *Virtual recruitment environment* berpengaruh signifikan terhadap proses rekrutmen?
- Apakah *Virtual recruitment environment* berpengaruh signifikan terhadap eHRM?
- Apakah eHRM berpengaruh signifikan terhadap proses rekrutmen?
- Apakah Pemanfaatan teknologi *AI* pada eHRM berpengaruh signifikan terhadap proses rekrutmen?
- Apakah Penerapan *virtual recruitment environment* pada eHRM berpengaruh signifikan terhadap proses rekrutmen?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat akademis yang dapat diberikan atas studi ini adalah, peneliti dapat memberikan referensi yang lebih komprehensif dengan didukung data yang

relevan terkait pengaruh teknologi AI dan eHRM terhadap proses rekrutmen karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran atas manfaat penerapan teknologi AI dan eHRM bagi suatu organisasi, harapannya, organisasi dapat memperbaiki sistem rekrutmen, memeberikan value added, *experience* yang baik kepada para *jobseeker* atau kandidat, serta dapat membantu menghindari *extra cost* yang cukup mahal baik dari sisi waktu dan biaya pada proses rekrutmen karyawan.